

嘉兴发布消费维权十大典型案例

这些消费环节要注意“避坑”

■记者 郑小梅 通讯员 苗成芳

又到一年“3·15”，消费者权益保护再次成为社会关注焦点。嘉兴市消保委日前发布消费维权十大典型案例，涉及购车贷款、黄金消费、房屋装修、未成年人网购等时下诸多热点，提醒消费者在日常生活中注意“避坑”。

热门消费状况多

去年以来，黄金价格一路飙升，金饰消费遭遇冰火两重天。但金价上涨后，一旦发生金饰消费纠纷也更让人“肉疼”。同时，在黄金饰品市场，“工艺费”也在水涨船高。

消费者高女士于去年9月12日在某黄金专柜购买的耳环（价值3919元）佩戴十余天后断裂，要求商家更换同克重商品。但商家希望高女士在换款时承担966元工本费，被后者拒绝，双方协商未果。调解中，因无法判定耳环断裂原因，依据《消费者权益保护法》第八条关于知情权的规定，调解员指出商家应履行商品真实情况告知义务。经协商，商家同意免费维修，消费者放弃换款诉求，双方和解。

消费者需要注意的是，黄金饰品尚未纳入国家“三包”目录，质量问题鉴定无统一标准，责任界定困难。去年以来，黄金消费领域纠纷多发，以“包金”代替足金、黄金生锈等报道屡见不鲜。建议消费者在选购金饰时优先选择大型商场或品牌

专柜，核查质保单、克重标识及售后服务条款，避免“一口价”商品克重信息不透明。

汽车消费也是近年来的消费热点。但消费者杨女士遇到的消费纠纷跟汽车质量无关，而是掉到汽车服务的“坑”里。杨女士支付3000元定金购置总价63800元的车辆。原计划全款购车，但在销售方推荐下，她签订无息贷款协议及空白合同。

之后，杨女士提前还贷，被银行收取贷款总额2%违约金。此时，销售方拒绝为杨女士提供汽车绿卡并发票，理由是提前还款导致银行未返利服务费，要求杨女士补偿损失后担保公司方归还文件。

桐乡市消保委调解后认为，发现销售方未履行《消保条例》第七条规定的告知义务，隐瞒贷款需担保公司介入及银行返利机制。经调解，销售方放弃违约追偿权并说服担保公司免除8100元损失，消费者补缴欠款1062.96元后取回车辆绿卡及发票。

这起消费投诉中，消费者没有认真审慎核查购车合同条款，签署了空白协议，给商家以可乘之机。

关注特殊人群消费

今年嘉兴消费维权十大典型案例中特别关注了未成年人、残疾人等特殊人群消费，呼吁商家主动承担更多社会责任，以避免消费纠纷发生。

消费者赵先生诉称，其15周岁的孩子未经家长同意，擅自在海盐县武原某手机店以300元零用钱购买手机，要求全额退款被拒。

调解员认为，15岁未成年人属限制民事行为能力人，其购买手机行为超出日常生活所需且未经监护人追认，合同效力待定。商家未主动核验年龄，违反民法典第十九条关于民事行为能力人的规定；家长未尽监护责任，需承担部分损失。经协商，商家扣除50元折旧费后退还250元，双方达成和解。

另一起投诉发生在位精神残疾人身上。南湖社先生反映其患精神疾病的弟弟持父母银行卡，在某品牌专卖店消费购买高价裤子。家属携带完整消费凭证要求退货遭拒。

调解员核查病历确认消费者系限制民事行为能力人。依据民法典第二十二条规定，其高额消费行为未经监护人追认则交易无效。经营者虽无主观过错，但商品未穿着使用且损失轻微，经协商，商家同意全额退款退货。

需要提醒商家的是，限制民事行为能力人消费需监护人全程陪同，避免擅自处置家庭财产，因此商家需要承担审慎义务，面对异常消费行为应主动询问审查，必要时要求监护人确认。

装修消费避“雷点”

乘着楼市价格平稳换房，装修成了很多嘉兴人改善生活的消费选

择。但是房屋装修品类繁多、环节流程多、时间跨度长，消费者一不小心就容易“踩雷”。

消费者朱某投诉某全屋定制公司，称其支付定金11.75万元后，商家以“补齐余款”为由停止发货，且合同中“共享展厅”奖励补贴被限定为购买指定产品，侵犯消费者知情权与选择权。经调解，商家承认违约责任，退还已支付货款与已发货差额，并核算优惠金额，合计退款10.68万元。

本案当中，商家曾提出补充协议被消费者拒绝。装修市场通过单方增设付款条件或限制消费选择权的“老套路”不可行也不行。

消费者王先生遇到的装修纠纷虽然金额很小，只涉及一套柜门铰链，但需要引起重视的问题却很典型。王先生于2024年7月在苏州市高新区某品牌经销商处购买木门等产品，后因经销商跑路，柜门铰链及餐边柜台面未交付。品牌公司以“经销商个人行为”拒绝承担责任。调解员依据特许经营责任原则，协调品牌公司使用经销商质保金报销消费者自行采购费用，双方达成和解。

市消保委提醒消费者，选购家居产品时，需核实经销商品牌授权文件及市场口碑，优先选择直营店或资质齐全的加盟商，签订合同时应明确产品规格、质保期及退换货条款，避免“外购件”责任模糊导致维权困难。



一周天气

春暖花开日，踏春莫大意

■记者 杨永昌

本报讯 上一周，连续的阴雨天气似乎有些影响人的心情，但好消息来了，从今天开始，大家期盼已久的大晴天就要回归了，阳台上没来得及晒干的衣物可以开启“大洗之日”的安排。

记者昨天从市气象台了解到，本周将迎来一连串的晴或多云的好天气，但18日前后，会有补充弱冷空气带来小幅降温，本周前半段的白天最高气温还有些萎靡，在12-14℃之间，预计周四以后，在高压脊掌控下，气温将明显回升，到下周最高气温将重新回到“2”字头。

令人欣喜的是，在嘉兴多地，郁金香悄然绽放、樱花开满枝头、油菜花一片金黄，整个嘉兴都将沉醉于花海的世界。不过对于花粉过敏的朋友来说需要引起注意。“花粉过敏又叫花粉症，春季为高

发期。”市第二医院有关专家介绍，花粉过敏是指人吸入花粉后产生的过敏反应，是特异性体质患者被花粉致敏后引起的一系列病理生理过程，一般会出现打喷嚏、流鼻涕、眼睛痒等不适症状。

对于这种情况，上述专家也给出了建议，有过敏史的人，外出郊游时最好带上抗过敏药品，戴上帽子、口罩，穿长袖衣物，尽量少去花草、树木茂盛的地方，不要随便去闻花草，尽量避免与花粉直接接触。结束户外活动回家后，要及时洁面、洗澡。

与此同时，随着天气转暖，蛇虫活动增多，市民尽量不要让裸露的皮肤直接接触青草，也不要直接躺在地上。一旦被虫子叮咬，可以及时用皮炎平、风油精等涂抹；一旦被蛇咬伤，必须立即就医治疗。不要抹花香味的香水，也尽量避免带甜味食品，防止蜜蜂袭击。

这个春天，如何让孩子“蹿一蹿”？

■记者 樊昕旆

通讯员 严曹琼 张绮萍 王奕汀

本报讯 春季是儿童生长发育的黄金时期。昨天，嘉兴大学附属医院（嘉兴市第一医院）（以下简称嘉兴一院）儿科生长发育中西医结合门诊正式开诊，记者在现场看到不少家长带着孩子前来寻求长高“秘籍”。

“春季人体新陈代谢旺盛，内分泌激素尤其是生长激素增多，有利于生长发育期儿童身高增长，可以抓住这一‘黄金时间’，通过科学的身高管理让孩子的身高‘蹿一蹿’。”嘉兴一院儿科主任孙飞说，她曾碰到过各种生长发育异常的孩子，有的是因为家族身高不高，有的由于营养摄入不足，有的孩子因为经常生病导致身高增长缓慢。“联合门诊由生长发育专科医生和中医针灸科医生一起坐诊，通过联合评估，最后制定出最适合孩子的长高方案。”

如今，很多家长为了让孩子长高，会购买五花八门的“助长食品”“增高药物”等，但其实有些食品、药物中含有性激素，虽然让孩子在短期内长高，但会使骨龄提前发育，导致可生长时间缩短，最终身材仍然矮小。嘉兴一院中医针灸科副主任医师苏莹莹介绍，中医上最常见的治疗方式有贴生肌贴，即通过贴敷特定穴位起到健脾益肾、扶助气血的作用，为孩子长个打好基础；或者通过灸疗和推拿等方式，帮助孩子长高。“由于每个孩子的体质和生长

发育情况不同，所以治疗方案也因人而异，建议家长咨询专业医生，了解孩子的生长发育规律，再制定治疗方案。”

还有不少心急的家长问：可以给孩子打“生长针”吗？孙飞也作了相关解释，生长针就是生长激素，虽然是正常人体需要的一种激素，但不是谁都可以打的。生长激素的使用也要符合使用指征，在使用前，必须接受规范的医学检查，如生长激素激发试验、甲状腺功能、生化常规、乙肝三系及脑垂体核磁共振等，只有在医生的专业评估下，确认孩子存在生长激素缺乏症等，且无使用禁忌时，才可考虑使用生长激素进行治疗。

那么，长高到底有哪些“秘籍”呢？孙飞提醒，首先要规律饮食、均衡营养，避免孩子挑食、厌食、暴食等，少食油腻、油炸食品和速成快餐、高盐高糖食品，多吃蔬菜、水果，适量食用鱼禽肉蛋类，保证维生素、蛋白质、钙和各种微量元素的均衡摄入。其次，要规律作息、保证充足的睡眠，人体生长激素在睡眠状态下的分泌量是清醒状态下的3倍，家长应给孩子创造良好的睡眠环境，保证孩子有充足的深度睡眠。第三，保持规律、适量的运动，建议儿童每天进行户外运动，可以根据孩子的年龄及喜好选择慢跑、篮球、游泳、跳绳等运动。此外，尽可能让孩子保持心情舒畅，可以多晒晒太阳，促进身体合成维生素D和钙的吸收，让骨骼发育更好。

亚马、嘉马即将到来 医生教你如何科学“迈开腿”

■记者 杨茜 通讯员 盛正人

本报讯 春的气息越发浓郁起来，3月30日，第20届亚洲马拉松锦标赛暨2025嘉兴马拉松将在嘉兴鸣枪开赛。这段时间，许多市民都在为参加亚马、嘉马做着最后的备战准备。跑马前后都要注意什么？跑马中，不同人群如何预防运动损伤？如何在参赛后做到和日常工作有机衔接？最近，市总工会联合读嘉专题邀请了亚马、嘉马赛事的医护团队——来自市中医医院的专家团队，为大家答疑解惑。

“跑这类赛事前，无论是全马、半马，还是迷你马，选手一定要调整好自我的精神状态。”市中医医院骨伤科主任曾忠友提醒，尤其要休息好，不能熬夜，保证充足睡眠，做好体能的储备。其次，在运动营养方面，赛事逐渐临近，越要强调碳水化合物补充。第三，运动强度要适当降低，但是整体的运动量和运动水平要保持好。另外，运动装备的有效配备也很重要。通过一些智能运动装备可以及时观察自身心率，指导我们体力的有效分配，做好科学配速。同时，合适的跑鞋、速干衣、压缩裤等也要准备起来。

跑马中，无论是初跑者还是精英跑者，如果掉以轻心，都会出现运动损伤的情况。初跑者，主要是来体验比赛的，有的甚至没有跑过马拉松。“对于这种跑马‘小白’，第一次尝试全马的时候，一定要当心。”市中医医院骨伤科病区副主任严卫锋说，一般没有跑过半马的人，第一次参

加，硬顶也能顶下来。但是全马相当于一场极限运动。特别来到后半程，在30公里以后，人体自身的糖原耗尽，就要靠意志力去顶了。这个时候，如果没有经验，很容易出现运动损伤。所以，要及时补充能量，量力而行。

而对于精英跑者来说，运动损伤的出现，往往来源于对一些意外情况的判断不足、处理不及时。严卫锋自身也是一个跑马爱好者，他通过自身经历分享了面对一些意外情况应该如何处理，“上次我们参加苏马，最高气温达到28℃。对于精英跑者来说，他对跑个好成绩会有执念。但是天气温度变化特别大，超出个人预期和目标，这时，我们的赛事计划和目标就需要及时改变了，以安全完赛为第一要务。”

科学运动，人生才能更加圆满。那么，完赛后，我们又该注意什么？市中医医院骨伤科主治医师梁水彬特别讲到了赛后的身体维护。他建议，不管半马，还是全马，都要做好赛后的肌肉拉伸。要跟着赛事主办方引导，跟着专业人员去做一些身体维护操。在此次半马和全马的终点，都会有专业的医生等着大家，协助做好选手的身体维护工作。

这座拥有众多“嘉兴之最”的斜拉桥建成后有83米高



近日，在嘉兴快速路三期二阶段涉铁段项目现场，施工人员正在桥体主桥上作业。

据了解，在快速路三期二阶段涉铁段施工范围内，要在铁路上方建造一座嘉兴最高的斜拉桥，距离地面高度83米，也是目前上海铁路局管辖范围内最大转体跨度、最大转体吨位的独塔斜拉桥。

■摄影 记者 赵颖硕 通讯员 章丽敏

在“睛控驿站”里给眼睛充个电 “视力健身房”现身嘉兴校园

■记者 闻心玥

本报讯 护眼仪体验、视力筛查、近视防控知识科普……最近，南湖新区余新镇中学的课间活动中增加了不少视力保健元素。

3月11日，余新镇中学“睛控驿站”正式启用。这间护眼教室中有32台护眼仪，还配备了眼球结构模型、视力原理模拟实验器具等设备，致力于为学生打造一个科学、专业的视力防控平台。

“眼轴增长过快是近视的一个重要

重要指标。”余新镇中学校医沈美林告诉记者，这台护眼仪可以通过微电流刺激以及眼部热敷等理疗方式，促进眼部血液循环，控制眼轴增长速度。

将座椅调整至倾斜角度，戴上仅重78克的眼罩式护眼仪，聆听仪器中的音乐指令。在护眼教室中，15分钟，便可体验一场视力与心灵的疗愈。

该教室启用当天，已有不少同学前来体验。“仪器会在我的眼睛周围按和揉，热热的，感觉很放松，本

来眼睛有点酸痛，现在舒服了很多。”705班的袁芯蕊在课间体验了一把“视力健身”，让她感觉格外兴奋。

除了在护眼教室中进行视力保健，余新镇中学还提供了30套“流动”护眼仪设备，配合设计成一套“漂流瓶打卡”护眼方案，强化护眼效果。参与打卡的同学需要在使用护眼仪的连续4周内，完成“20分钟户外活动或10分钟远眺”“规范完成眼保健操”“减少电子产品使用”等每日护眼任务，

学校也将对成功打卡的同学给予奖励。

“睛控驿站”的启动只是我们近视防控工作的起点。”余新镇中学校长刘洋表示，学校还精心策划了一系列丰富多彩的视力保健活动。接下来，学校会继续邀请眼科专家来校开展视力筛查和科普讲座，每隔3个月对参与护眼仪体验的学生进行视力复查，并组织眼保健操比赛和户外拓展活动等，增强学生的视力保护意识，引导学生养成良好的用眼习惯。

“校内就能上车，下车就直接到家” 定制公交让学生上下学有了“专车”

■记者 朱薇菁 通讯员 谢晨薇

本报讯 上周五下午4时40分，随着清脆的放学铃声响起，嘉兴市二十一世纪外国语学校初三学生戴着高背书包快步走向教学楼前的D61路公交车。这是他第一次乘坐校园定制公交回家。“以往回家都是自己坐公交车或者爷爷来接，现在有了定制公交，校内就能上车，下车就直接到家，车上都是同学，还有老师陪着，特别安心，也很方便。”

嘉兴市的校园定制公交项目正掀起一场温暖的出行变革。今年，开通校园定制公交被列入嘉兴市十大民生实事项目，嘉通集团交运公司作为这项民生实事工程的实施主体之一，用精准服务架起家校“连心桥”。在做好原有校园定制公交的基础上，又陆续开通秀洲区、经开区首条校园定制公交专线。

“我们不仅要开线路，更要开好线路。为精准解决学生出行难题，我们从前期的实地调研到运用云端大数据分析，从设计固定班次到提供专属定制服务，与相关部门及学校携手开展深度调研，细致收集需求，量身定制‘一校一策’的专属出行方案。”嘉通集团交运公司相关负

责人说。

以秀湖实验学校为例，为七、八年级学生专门开通的专线，串起秀园路、常秀街、洪兴路等10余个站点，运营时间为每周一至周四晚间及周五下午，为学生提供稳定便捷的出行选择。针对二十一世纪外国语学校，创新推出“周五直通车”与“周日返校线”，只要同一方向的学生住址报名满20人，即刻开通专线，目前，D61路、D62路两条定制线路已正式上线，为学生的往返程打造专属通道。

“此外，嘉通集团交运公司与每个学校都建立了线上沟通群，由特定的分公司负责管理。这样不仅能高效沟通协作，还能及时响应家长

和学生的反馈，进一步优化服务体验。”嘉通集团交运公司相关负责人告诉记者，校园定制公交项目通过精准匹配学生个性化出行需求，智能规划线路走向，以便捷安全为原则，在学生家门口就近设置停靠站点，实现“线随人走”，不仅提升了公交运营服务效率，也有效缓解了学校周边交通拥堵问题。目前，市本级累计开通校园定制专线30条，覆盖学生1100余人，服务范围进一步扩大。

嘉兴有意思